

報道機関各社 様

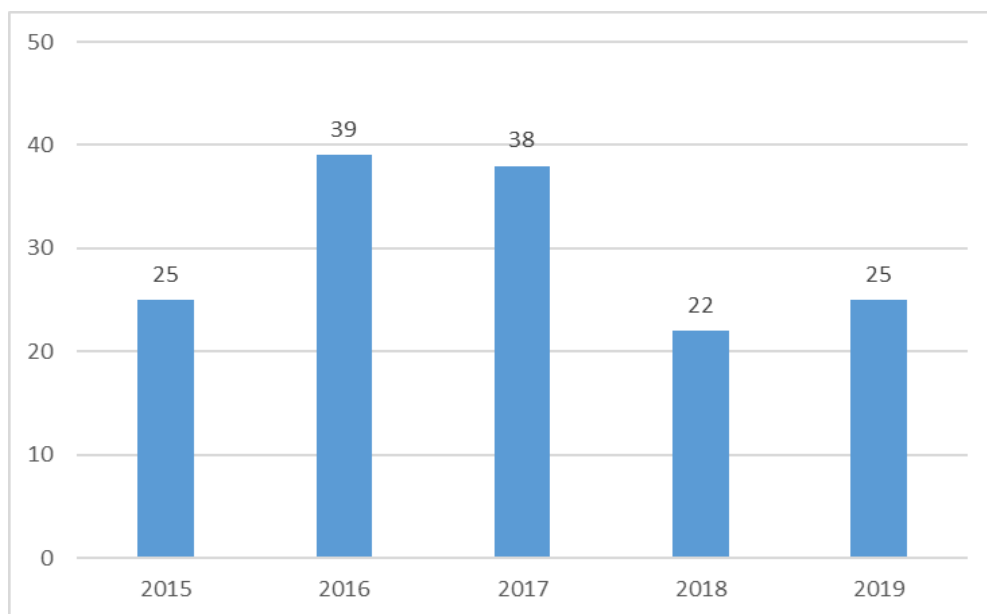
札幌市市民文化局
市民生活部消費生活課
TEL : 211-2245

除雪・排雪サービスの契約トラブルにご注意ください！

札幌市消費者センターには、例年、除雪・排雪サービスについて、「契約内容どおりの除雪・排雪がされない」、「除雪・排雪時の作業に伴い器物が破損した」、「料金を前払いしたが、途中で来なくなり連絡も取れなくなった」などの契約トラブルに関する相談が寄せられています。

除雪・排雪サービスの契約トラブルに遭わないためには、契約内容を事前によく確認のうえ契約し、書面として残すことが大切です。万が一、契約トラブルが発生した場合には、消費者ホットライン又は札幌市消費者センターにご相談ください。

■ 除雪・排雪サービスの相談件数 (単位：件)



【相談事例】(2020年2月受付、相談者：40代女性)

除雪・排雪サービスを冬期間35,000円で契約し、後日、現金を振り込んだ。契約書では、月4回作業することになっているが、一度も行われていない。何度か事業者には電話をしたものの、なかなかつながらず、ようやくつながった電話で作業を頼んだが、結局、作業してもらえなかった。返金希望。

【消費者へのアドバイス】

1 契約内容の確認

契約する場合は、すぐにお金を支払ったり、契約書にサインしたりせず、具体的な内容についてよく説明を聞き、しっかりと確認しましょう。

特に、以下の点にご注意、ご確認ください。

- (1) 除雪・排雪の実施範囲や具体的な作業内容
- (2) 降雪量が少ないなどの理由で、契約した回数の実施が行われない場合の対応
- (3) 除雪・排雪時に自宅施設、自家用車及び近隣施設等が破損した場合の対応

2 前払いについて

料金を前払いすると、契約内容どおりに作業が行われなかった際に業者と連絡が取れないなど、トラブルになる場合があります。

前払いについては慎重に検討し、作業の未実施が発生した場合の返金等について、書面等できちんと確認しましょう。

3 ご相談先

実際にトラブルに遭った場合や、契約で不安に思うことがあれば、下記の消費者ホットラインや消費者センターにご相談ください。

ご連絡先は、

消費者ホットライン TEL 1 8 8（※局番は不要です。）

又は、

札幌市消費者センター消費生活相談室 TEL 7 2 8 - 2 1 2 1

（札幌市北区北 8 条西 3 丁目 札幌エルプラザ 2 階）

電話相談は土日・祝祭日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで。